

ABSTRAK

Raudatul Jannah. 2024. *Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN Mobile Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ. M.A., Pembimbing II: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy., M.Ag.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Mobile JKN, BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan resmi mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama “*Mobile JKN*” pada tanggal 15 November 2017. Terobosan baru yang diciptakan oleh BPJS Kesehatan tujuannya menjadi salah satu alat yang efektif dalam menyediakan layanan kepada para pengguna, untuk memudahkan para peserta dalam mengakses informasi maupun layanan kesehatan. Adapun tujuan penelitian ini, untuk mengetahui efektivitas dan kendala penggunaan aplikasi *mobile JKN*.

Jenis penelitian yang digunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi kepada para peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile JKN* di wilayah Banjarmasin dengan berjumlah 580.120 peserta dan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan melalui metode *purposive sampling* dan sampel menggunakan rumus slovin berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket dokumentasi, dan teknik analisis data, statistik deskriptif, analisis efektivitas, uji validitas, dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian ini, Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile JKN* Pada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dapat dinyatakan efektif, hasil dari pengukuran indikator sesuai dengan tingkat tujuan dan sasaran yang diinginkan. Adapun hasil analisis efektivitas pada indikator-indikator sebagai berikut, pada aksesibilitas ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 86,26%, kendala ternilai cukup efektif dengan tingkat efektivitas 53,6%, kualitas layanan ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 80,53%, kepuasan pengguna ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 81,2%, responsif ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 79,46%, transparansi ternilai sangat efektif dengan tingkat efektivitas 82,2%, dan dampak ternilai efektif dengan tingkat efektivitas 80,33%.